

Teléfono ANAR: la herramienta de prevención, detección e intervención frente al acoso escolar y el *ciberbullying* en España

Desde 1994 la Fundación ANAR, a través de sus diferentes Programas, desarrolla acciones de: prevención, formación, detección, derivación e intervención a favor de los niños y adolescentes que sufren acoso escolar. Al cabo de 23 años de desarrollo, el Teléfono ANAR, ha conseguido estar integrado en la red de Protección a la Infancia de nuestro país, siendo uno de los primeros contactos del niño, niña o adolescente con el Sistema de Protección Español, muy especialmente en el acoso escolar.

Los datos recogidos desde los diferentes campos de intervención de la Fundación ANAR, constatan que la violencia entre iguales es un fenómeno creciente, al igual que lo es la preocupación que genera entre profesores, padres y alumnos. En los últimos años se han multiplicado exponencialmente el número de llamadas tanto de adultos como de menores relacionadas con el acoso escolar; desde 2014 hasta 2016 crecieron un 240% el número de casos atendidos por ANAR (Fundación ANAR, 2017)(1).

Habida cuenta del importante fenómeno social que representa el Acoso Escolar en nuestro país, con este artículo se pretende exponer éste fenómeno, a partir de los principales datos recogidos en el Teléfono ANAR en los últimos 4 años, con un total de 2.570 casos de menores de edad afectados.

Palabras clave: Acoso Escolar, *Ciberbullying*, Protección a la Infancia, Teléfono ANAR, violencia entre iguales, centros escolares, prevención, formación, detección y derivación.

Introducción al acoso escolar

El acoso escolar (*bullying*) se ha convertido en un problema social de gran envergadura que afecta de manera directa a un colectivo muy vulnerable: niños, niñas y adolescentes. Este es un problema que afecta y preocupa a un gran número de países del mundo debido a los problemas que causa entre la población infantil y juvenil.

A modo de ejemplo, en un estudio realizado en 30 países industrializados o en vías de desarrollo por la University of Edinburgh (citado por Pinheiro, P.S., 2006, p.128)(2), la probabilidad de que los adolescentes entre 11 y 15 años manifestaran que tenían una “*salud excelente*” o que tenían una “*vida satisfactoria*”, era considerablemente inferior entre aquellos que habían sufrido *bullying*, en comparación con los que no lo habían sufrido. Este mismo autor, también citaba otro estudio en 28 países europeos(3), que trataba de los síntomas que provocaba el *bullying*, tales como: dolores de cabeza, de estómago y de espalda y vértigos, entre los físicos, y mal humor, nerviosismo, soledad y sensación de desamparo, entre los psicológicos. Estos son sólo

(1) Fundación ANAR y Fundación Mutua Madrileña. 2017. *Informe del Teléfono ANAR: II Estudio sobre Acoso Escolar y Ciberbullying según los afectados*. Madrid.

(2) Pinheiro, P.S. (2006). *World Report on Violence Against Children*. United Nations. Geneva.

(3) Due P et al. (2005). *Bullying and Symptoms among School-aged Children: International Comparative Cross-sectional Study in 28 Countries*. The European Journal of Public Health, 15(2): 128-132.

algunos de los muchos estudios realizados por entidades internacionales, que dan muestra de la preocupación que causa este fenómeno mundialmente.

Para una mejor comprensión y análisis definimos el acoso escolar como toda forma de maltrato físico, verbal o psicológico que se produce entre escolares de forma reiterada y a lo largo del tiempo. Son situaciones, acciones y conductas en los que uno o más alumnos insultan, difaman, amenazan, chantajea, difunden rumores, pegan, roban, rompen cosas, ignoran o aíslan de manera intencionada, sistematizada y prolongada en el tiempo. Es importante señalar que debe existir una desigualdad de poder, un desequilibrio de fuerzas a nivel físico, social o psicológico entre el acosador y la víctima, que se encuentra sometida. Las consecuencias producen en la víctima sentimientos de indefensión, sumisión e inferioridad. (Ballesteros, 2016)(4).

El acoso escolar es un tipo de violencia que se da entre iguales en el entorno escolar. Este tipo de violencia no es novedoso, la Fundación ANAR denunció el fenómeno en el año 2004 con el incremento de llamadas que se había producido en 2003. Sin embargo, el progresivo incremento del número de casos y la gravedad de los mismos en España han convertido este tipo de violencia en un problema social, que genera un enorme interés mediático e institucional.

Asimismo, el desarrollo de las TIC's ha generado un nuevo fenómeno, el *ciberbullying*, que consiste en acosar, intimidar o humillar a un compañero o compañera a través de las redes sociales, e-mail, chat o teléfono móvil de forma reiterada y prolongada en el tiempo. Es un fenómeno reciente, al que cada día se enfrentan más alumnos en los centros escolares, de forma que los menores de edad ya no sólo sufren acoso en el colegio, sino también cuando están fuera. (Ballesteros, 2016). Así, el lugar en el que se produce el acoso escolar ha evolucionado para darse en el entorno de las TIC's, presentes en múltiples ámbitos de la vida de los jóvenes poseedores de dispositivos digitales. Las redes sociales, manejadas por millones de jóvenes a diario, se convierten en un factor determinante en este problema puesto que el fenómeno no se detiene en el colegio, sino que se expande y se reproduce en el entorno social del menor. Se trata de un concepto en construcción puesto que el uso de nuevas tecnologías se ha incrementado desde hace una década y continúa en crecimiento, aumentando el número de víctimas que sufren *ciberbullying* (ANAR, 2016).

Las TIC un nuevo escenario para el acoso escolar: *ciberbullying*

El *ciberbullying* es un fenómeno complejo de graves implicaciones psicosociales para los adolescentes menores de edad. En su definición conceptual encontramos las características que definen el *bullying*, como son: la intencionalidad del agresor, el desequilibrio de poder entre agresor y víctima y la reiteración de la violencia a lo largo del tiempo. Pero, además, el *ciberbullying* lleva intrínsecas preocupantes características, en particular: la posibilidad de realizar el acoso en cualquier momento y desde cualquier lugar y la eventualidad de mantener el anonimato del agresor, lo cual agrava el daño psicológico en la víctima. Los adolescentes que son víctimas de este tipo de acoso no se sienten a salvo ni siquiera en la intimidad de sus hogares (ANAR, 2017).

(4)
Ballesteros, B., Sánchez, G., Ramos, A.E., Barajas, M., Caballero, M., y Martín, M.V. (2016). *Guía del Profesor: Reírte con el Bullying te transforma en cómplice*. Fundación ANAR y Fundación Mutua Madrileña. Madrid.

El *ciberbullying* también conlleva acciones diferentes de las del acoso escolar como, por ejemplo, el envío de mensajes ofensivos y amenazas, suplantación de identidad, pirateo de una cuenta personal, difusión de información personal, retoque de fotos y vídeos comprometidos, difusión vía redes sociales de rumores o rankings de rasgos negativos o no inclusión en los mismos, generando una sensación de aislamiento hacia la víctima. Las graves consecuencias aún serán más traumáticas debido a la elevada frecuencia y duración del problema que padece la mayoría de las víctimas (ANAR, 2016).

El *ciberbullying* se ha convertido en un fenómeno tan problemático socialmente, que se ha establecido una reglamentación para proteger al menor de los delitos de tipo cibernético, desarrollada en el artículo 197 del Código Penal⁽⁵⁾ y modificado en las Leyes Orgánicas 5/2010 de 22 de junio⁽⁶⁾ y 1/2015 de 30 de marzo⁽⁷⁾. Sin embargo, no debemos olvidar que el anonimato es una de las señas de identidad de las personas que realizan estas prácticas, lo que dificulta la persecución de este tipo de delito. De este modo, observamos que existe una correlación entre *bullying* y *ciberbullying*, puesto que lo que ocurre a través de los medios digitales forma parte de la realidad cotidiana de los menores y, por tanto, sería erróneo concebirlos como ámbitos separados e independientes.

Antecedentes de investigación sobre acoso escolar

Antes de exponer los antecedentes de investigación, conviene detenerse a valorar la prevalencia del acoso escolar en España. Los datos existentes son muy dispares según los estudios realizados, oscilando entre el 5,4% y el 23,3% y de población infantil de las edades comprendidas entre los 6 y los 18 años. Según datos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte⁽⁸⁾, la población infantil en esas edades es de:

- 5.566.109 alumnos no universitarios, incluyendo Educación Primaria, Educación Especial, ESO y Bachillerato ("*Previsión para el curso 2016-2017*", p.3).

Otras personas afectadas son profesores y padres de los alumnos:

- 616.623, entre la población de profesores ("*Curso 2015-2016*", p.13).
- 4.281.622 padres de alumnos (estimación calculada en base a la media de 1,3 hijos por familia).

Por tanto, el total de personas afectadas, directa o indirectamente es: 10.464.354. Estas son personas que potencialmente pueden llamar al Teléfono ANAR.

En cuanto a investigaciones precedentes, existen pocos estudios publicados en España sobre el fenómeno del acoso escolar, al mismo tiempo que no se han realizado suficientes investigaciones específicas sobre *ciberbullying*, siendo la mayoría descriptivas. A continuación, se repasan algunos datos de estas investigaciones.

- En 1989, Vieira, Fernández y Quevedo⁽⁹⁾, concluían que, en la Comunidad de Madrid, el 17,3% de los alumnos había intimidado a sus compañeros, el 17,2% había sido víctima y el 3% había sufrido intimidaciones de forma frecuente.
- En 1992, en el estudio realizado por Cerezo y Esteban⁽¹⁰⁾, en la Comunidad de Murcia, con una muestra de 317 alumnos de cuatro centros

⁽⁵⁾ Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

⁽⁶⁾ Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

⁽⁷⁾ Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica el Código Penal aprobado por la Ley Orgánica 10/1995.

⁽⁸⁾ España. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (2016). Datos y cifras. Curso escolar 2016/2017. Madrid.

⁽⁹⁾ Vieira, M., Fernández, I., y Quevedo, G. (1989). Violence, bullying and counselling in the Iberian peninsula. En E. Roland y E. Munthe (eds) *Bullying: a international perspective*. London: D. Fulton.

⁽¹⁰⁾ Cerezo, F., y Esteban, M. (1992). *La dinámica bully - víctima entre escolares. Diversos enfoques metodológicos*. Revista de Psicología Universitat Tarraconensis, vol XIV, 2, pp. 131- 145.

de 10 a 16 años, se concluye que un 11,4% de alumnos son agresores, frente a 5,4% de víctimas.

- Entre 1995 y 1998 se evaluaron a 4.914 alumnos de 26 centros de Sevilla (Ortega y Lera, 2000)(11) en zonas urbanas con escasos recursos económicos. El 33% de los alumnos se confesaba víctima de maltrato y un 33% reconocida haber agredido a sus compañeros ocasionalmente.
- En el estudio sobre la violencia y el acoso escolar, estudio Cisneros X, de Oñate y Piñuel para Mobbing Research(12), en 14 CCAA, un 23,3% de los niños españoles –es decir unos 1.750.000 escolares en toda España– estaban viviendo el acoso escolar. Además, un 53,7% de las víctimas de acoso escolar presentaba síntomas de estrés postraumático (pesadillas, ansiedad, insomnio, flash back, pánico...), el 54,8% sufría depresión y el 53% tenía una imagen negativa de sí mismo.
- En cuanto a las investigaciones realizadas en Madrid, cabe destacar la llevada a cabo por Díaz-Aguado(13). En esta investigación se analizó una muestra compuesta por 826 sujetos de doce centros, pertenecientes a tres municipios de la Comunidad (Fuenlabrada, Móstoles y Getafe). Los resultados obtenidos reflejan que un 21% de los jóvenes sufrían situaciones de exclusión y humillación y un 3% agresiones graves. Un 12,4% participaba en situaciones de *bullying* excluyendo y agrediendo en situaciones de gravedad media y el 1,4% participa también en las agresiones más graves.
- Según un estudio realizado por Serrano e Iborra(14) en 2005, el 14,5% de los escolares entrevistados declaraba ser víctima de agresiones en el centro escolar.
- En el estudio del Observatorio de Seguridad de la Información de INTECO(15), elaborado a partir de encuestas a menores entre 10 y 16 años y a sus padres o tutores, en 2009, muestra como un 5,9% de los chicos afirmaba haber sido víctima de ciberacoso, mientras que un 2,9% afirmaba haber actuado como acosador.
- También el INTECO ha realizado en 2013 una guía para padres y educadores(16).
- Por último, Save the Children llevó a cabo una investigación en 2016(17), entre 21.847 estudiantes de ESO un 9,3% ha sufrido acoso y un 6,9% ciberacoso.

También es conveniente referirse algo más detenidamente al estudio “Net Children Go Mobile(18), ya que constituye un referente relevante y necesario sobre uso y acceso a Internet y sus riesgos adyacentes. Esta obra está basada en una investigación dirigida a niños y adolescentes, de entre 9 y 16 años de ambos sexos y pone de manifiesto las tendencias de conexión con Internet y de uso del Smartphone cada vez más extendidos, lo que supone mostrar el potencial que tienen las nuevas tecnologías también para hábitos nocivos entre menores de edad. En relación con el acceso y uso se puede destacar lo siguiente en esta investigación:

- Preponderancia de los medios móviles (Smartphone y tabletas) en la conexión con Internet.
- Edad de inicio en la conexión con Internet cada vez más temprana: a los 7 años entre niños de 9 a 10 años.

(11) Ortega, R., y Lera, M.J. (2000). *The Seville anti-bullying school project*. *Aggressive Behavior*, 26. P.113-123.

(12) Piñuel, I., y Oñate, A (2007). *Acoso y Violencia Escolar en España: Informe Cisneros X*. Ediciones IIEDDI. Madrid.

(13) Díaz-Aguado, M. J., Martínez, R., y Martín, G. (2004) *Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia. Volumen uno. La violencia entre iguales en la escuela y en el ocio. Estudios comparativos e instrumentos de evaluación*. Madrid.

(14) Serrano, A., e Iborra, I. (2005). *Violencia entre compañeros en la escuela*. Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia. España.

(15) Observatorio de Seguridad de la Información del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO). (2009). *Estudio sobre hábitos seguros en el uso de las TIC por niños y adolescentes y e-confianza de sus padres*.

(16) Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO). (2009). *Guía de actuación contra el ciberacoso*.

(17) Save the Children. (2016). España

(18) Garmendia, M., Jiménez, E., Casado, M.A., y Mascheroni, G. (2016). *Net Children Go Mobile: Riesgos y oportunidades en internet y el uso de dispositivos móviles entre menores españoles (2010-2015)*. Madrid: Red.es/Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea.

- Conexión en la red para compartir juegos con otras personas, ver vídeos y publicar mensajes en una web o blog principalmente.
- Contacto elevado con sus amigos por medio de redes sociales y mensajería instantánea.

En cuanto a posibles riesgos y daños asociados a Internet, en esta investigación se afirma, entre otras cosas, que:

- Un 31% de menores de edad entre 9 y 16 años ha sufrido alguna forma de acoso y un 12% ha sufrido *ciberbullying*.
- El riesgo más habitual en el uso de Internet es ver imágenes sexuales.
- También son habituales la recepción de mensajes sexuales y el visionado de contenidos negativos, como odio, pro-anorexia, auto-lesión, consumo de drogas y suicidio.
- A la vez, un 21% de los menores se ha conectado con alguien a quien no conocían previamente, pero es poco frecuente (11%) acudir a citas con personas que han conocido en la red.

Por último, se hace hincapié en que las experiencias de riesgo no necesariamente causan daño, sino que pueden también promover habilidades y desarrollar la capacidad de resistencia. Pero también manifiestan la necesidad de promover usos de comunicación más seguros y responsables. En este sentido, conviene referirse a hechos detectados en las llamadas al Teléfono ANAR, como *sexting*, *grooming*, ciberacoso y *ciberbullying*, que causan situaciones de alto riesgo y desprotección entre los menores de edad.

El teléfono ANAR

En cuanto a las llamadas recibidas por el Teléfono ANAR, en los últimos años las cifras de incidencia del *ciberbullying* se han ido incrementando progresivamente en los centros escolares españoles. La Fundación ANAR ofrece una vía anónima a través de la cual los menores pueden ser ayudados recibiendo una orientación a nivel psicológico, social y jurídico. En este aspecto es fundamental destacar la labor que realizan los psicólogos especialistas en violencia infantil que trabajan en el Teléfono ANAR. El progresivo incremento de llamadas por casos de *ciberbullying* y la gravedad de estas durante los últimos años, han generado un sentimiento de emergencia entre los especialistas implicados en la búsqueda de soluciones y apoyo al menor en estos casos.

Desde ANAR se atienden las llamadas tanto de menores como de adultos que piden ayuda para enfrentarse a estas situaciones. Nuestro equipo de psicólogos facilita la orientación necesaria para manejar su situación de acoso, mediante un proceso que se define a continuación.

En primer lugar, se escucha activamente al menor para explorar su situación y valorar el riesgo detectado. Además, se ofrece orientación a tres niveles: psicológico, social y jurídico. En la orientación psicológica, los profesionales escuchan al menor de edad con el fin de legitimar su sufrimiento, empoderarle y buscar conjuntamente la mejor solución a su problema, ya que, como consecuencia del acoso y del *ciberbullying*, se puede producir un deterioro psicológico y emocional de la víctima.

Los psicólogos del Teléfono ANAR orientan y facilitan pautas psicológicas que refuerzan los mecanismos personales de resistencia y el apoyo necesario en el entorno que le permita salir de esta situación.

Desde ANAR proporcionamos parámetros de actuación en el entorno escolar, con la finalidad de que los profesionales del centro puedan intervenir en la solución del problema.

Se facilita el servicio con el fin de orientar también a sus padres y ofrecerles pautas para saber afrontar el problema, apoyar emocionalmente a su hijo/a y valorar las actuaciones necesarias a llevar a cabo en el centro escolar. Se les informa de los recursos disponibles a su alcance, para que la víctima pueda obtener ayuda psicológica presencial en caso de ser necesario y realizar un trabajo emocional y de desarrollo de estrategias de afrontamiento frente al acoso.

Además, también se aportan pautas de seguridad, informando de sus derechos y contemplando, como última vía de actuación, la vía jurídica, informando al menor y a sus padres de la notificación de la situación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad cuando la gravedad del caso lo requiera.

Puesto que el Teléfono ANAR es una línea de ayuda disponible para todos los niños/as y adolescentes y adultos de su entorno, el servicio ofrece orientación para todos los que llaman y se identifican como víctimas, como agresores o como espectadores de la situación.

En este sentido y a partir de ésta actividad, ANAR ha desarrollado en colaboración con Fundación Mutua Madrileña programas específicos de formación y prevención que desarrolla en los centros escolares, así como diversos materiales de sensibilización sobre el problema. Entre ellos cabe destacar la *Guía del Profesor*(19), que constituye una herramienta de ayuda al profesorado de cara a prevenir y a hacer frente a los problemas de convivencia en los centros educativos. En ella introducimos el concepto de *Bullying* y *Cyberbullying*, sus implicados (agresores y víctimas) y aspectos claves para trabajar en la prevención del acoso escolar. Las actividades que se sugieren en cada uno de los epígrafes, pueden ser adaptadas en función de la edad del alumnado con el que se trabaje.

Investigación sociológica en la Fundación ANAR. Contexto social en los últimos dos años

Es necesario considerar la situación social del acoso escolar, ya que se han producido hechos de notable interés y que pueden haber condicionado tanto la percepción del fenómeno entre la población, así como del número de llamadas recogidas en el Teléfono ANAR. No hay que olvidar que, cuanto más se conoce un fenómeno, mayor es el número de casos de denuncia (Pinheiro, 2006: p.122). Los hechos se resumen a continuación.

En los últimos años se han producido sucesos dramáticos relacionados con el acoso escolar. Los casos de Arancha, de 16 años, en Usera (Madrid), de Alan, de 17 años, en Barcelona o de Diego González, de 11 años, en Leganés, han tenido un gran impacto en los medios. A partir de entonces, las autoridades políticas y de las Administraciones tomaron diversas iniciativas para intentar esclarecer los casos y han avivado su conocimiento y trascendencia no sólo en el año en que se produjeron (2015), sino también durante 2016. Estos hechos, aún siendo los más graves, no están aislados de otras situaciones de acoso escolar que se han producido en diversos puntos de España, de las que se han reproducido imágenes, que también han trascendido a los medios de comunicación y han creado alarma y preocupación entre los ciudadanos.

(19)

Esta guía está disponible para cualquier profesional que la pueda necesitar en: <https://www.ANAR.org/no-al-bullying-material-de-apoyo/>

Desde la Fundación ANAR con el apoyo de la Fundación Mutua Madrileña, se han llevado a cabo tres estudios sobre la materia con la pretensión de aproximarnos al fenómeno desde la perspectiva de las propias víctimas que están sufriendo este problema y piden ayuda al Teléfono ANAR. Estos estudios permiten dar un paso más en el conocimiento de la prevalencia y consecuencias del acoso escolar y el *ciberbullying* entre los menores de nuestro país, con el fin último de poner en marcha mecanismos de prevención que permitan frenar este tipo de violencia entre iguales.

Consideramos que poner de manifiesto los datos concretos de esta realidad contribuye a que la sociedad tome conciencia de la magnitud del problema, con el fin de facilitar que se tomen las medidas adecuadas de información, formación y prevención a los jóvenes de ambos sexos, a sus familias y al conjunto de la comunidad educativa.

En concreto, en los dos últimos años se han presentado los siguientes informes:

- “ACOSO ESCOLAR: I Estudio sobre el ‘Bullying’ según los afectados”(20).
- “I Informe de *Ciberbullying* según los afectados”(21).
- “II Estudio sobre acoso escolar y *ciberbullying* según los afectados” (ANAR, 2017)(22).

También se llevó a cabo la campaña “Reírte con el *bullying* te transforma en cómplice” que es objeto de otro artículo publicado por Lorenzo Cookling en esta revista. Estos informes tuvieron un notable impacto en la sociedad por la repercusión que dieron a este informe diversos medios de comunicación, lo que también ha podido potenciar la sensibilización social sobre este problema.

Los datos de impacto de todas estas campañas en conjunto aparecen reflejados en el siguiente cuadro(23):

Cuadro 1.

	NOTICIAS			AUDIENCIA		
	I Estudio de <i>bullying</i>	I Estudio de <i>ciberbullying</i>	II Estudio acoso escolar y <i>ciberbullying</i>	I Estudio de <i>bullying</i>	I Estudio de <i>ciberbullying</i>	II Estudio acoso escolar y <i>ciberbullying</i>
Internet	461	323	120	51.733.800	32.590.000	26.921.200
Prensa	106	85	70	15.871.000	12.369.000	9.517.000
Televisión	25	24	28	15.536.000	13.099.000	14.727.000
Radio	20	19	24	3.291.000	3.633.000	4.829.000
TOTAL	612	451	242	86.431.800	61.691.000	55.994.200

Fuente: Kantar Media

(20) Fundación ANAR y Fundación Mutua Madrileña (2016). ACOSO ESCOLAR: I Estudio sobre el ‘Bullying’ según los afectados. Madrid.

(21) Fundación ANAR y Fundación Mutua Madrileña (2016). I Informe de *Ciberbullying* según los afectados. Madrid.

(22) Para más información, estos informes de resultados se encuentran disponibles en el sitio web de la Fundación ANAR: www.anar.org

(23) Datos hasta el 29 de marzo de 2017

Por último, las asociaciones de madres y padres de alumnos, como CONCAPA, CEAPA, y otros colectivos y ONG, como la Asociación Española de Centros Privados de Enseñanza (ACADE), la Asociación Nacional de Profesores Estatales Sindicado Independiente (ANPE), la Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Transexuales y Bisexuales (FELGTB), el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), el Consejo General de Colegios de Educadoras y Educadores Sociales (CGCEES), Colegio Oficial de Psicólogos (COP) y la Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSI-F), entre otros, así como la campaña de Mediaset “*Se buscan valientes*”

contra el acoso escolar", dentro de su campaña más general "12 meses, 12 causas", han contribuido a mejorar la percepción de este problema y el propio Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, así como las Administraciones autonómicas, has puesto de manifiesto su preocupación a través de la realización de protocolos, planes de comunicación o realización de informes(24).

Metodología utilizada en el análisis de las llamadas

Para la realización de los tres informes antes descritos, se analizó la información recogida durante las llamadas al Teléfono ANAR, tanto a través de la Línea del Niño y del Adolescente, como la del Adulto y de la Familia. Esta información se recoge, con estricto cumplimiento de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal(25), de varias formas en la base de datos de ANAR.

El proceso de trabajo que se llevó a cabo para realizar estas investigaciones fue el siguiente:

- Selección de los casos de violencia.
- Tratamiento de la información cualitativa de la herramienta.
 - Transformación de los conceptos contenidos en los informes de los orientadores/psicólogos en variables para obtener información cuantitativa.
 - Diseño del cuestionario de codificación/grabación para recoger la información de cada uno de los casos de violencia.
 - Elección de los ítems que debían incluirse en cada variable.
 - Codificación de la información. Sustitución de todos los aspectos de cada variable por códigos numéricos.
- Tratamiento estadístico de la información cuantitativa y cualitativa de la herramienta.
 - Fusión de los resultados de la información cualitativa y cuantitativa para cada caso de violencia de la muestra.
 - Volcado de la información en el programa de tratamiento estadístico de datos SPSS.
 - Aplicación de un plan de tabulación a la medida de las variables escogidas.
 - Eliminación de inconsistencias y corrección de errores en los datos.
 - Transformación de variables para su correcta tabulación.
 - Diseño de cuadros y gráficos para llevar a cabo el análisis y la interpretación de la información obtenida.
 - Redacción del informe final de resultados.

(24) España. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (2015). Plan estratégico de convivencia escolar. Madrid.

(25) Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

Estudios sobre las llamadas atendidas en relación con acoso escolar

Toda la información tratada según las líneas y criterios metodológicos especificados anteriormente, dio lugar a los tres informes de resultados comentados, que contenían distintas conclusiones sobre las condiciones

y la evolución del acoso escolar según las llamadas al Teléfono ANAR. Estas impresiones permiten realizar un acercamiento del fenómeno del acoso escolar en cuanto a sus circunstancias, agresores y víctimas y sus consecuencias y alteraciones en la vida de las familias.

En el primer estudio, “*ACOSO ESCOLAR: I Estudio sobre el ‘Bullying’ según los afectados*”, el objetivo fue...

... elaborar una primera panorámica para analizar el ‘bullying’ desde la perspectiva del menor víctima y sus familias.

Este informe fue la primera referencia de los menores afectados y sus familias, que permitió tener un conocimiento general de la situación que padecen y de sus principales causas.

En relación con el “*I Informe de Cyberbullying según los afectados*”. El objetivo de este informe fue...

...conocer las características principales del acoso escolar y, más en concreto, del cyberbullying desde la perspectiva de las víctimas y sus familias y en comparación con otros tipos de acoso escolar, como una forma de contextualizarlo y comprenderlo más profundamente.

Se trataba, por tanto, de un informe base sobre *cyberbullying* y acoso escolar; un primer paso en el conocimiento empírico del fenómeno con la reunión de datos cualitativos y cuantitativos del Teléfono ANAR.

Finalmente, en el “*II estudio sobre acoso escolar y cyberbullying según los afectados*” el objetivo fue...

...conocer la evolución del acoso escolar y del cyberbullying entre las víctimas y sus entornos y los cambios detectados en el último año.

Su interés fue comparar los resultados entre el primer período de análisis y el segundo, con el fin de descubrir la influencia en víctimas y adultos de las campañas de comunicación y de los casos de acoso escolar más conocidos por la opinión pública.

(26)

Las ORES son llamadas que requieren una valoración y orientación psicológica y/o jurídica y/o social. En la mayoría de los casos, estas orientaciones conllevan la derivación a un recurso externo (aquél que sea el adecuado para el caso concreto, como por ejemplo, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Servicios de Protección del Menor, Centros de Servicios Sociales, Servicios de emergencias, Centros de salud, Fiscalías, abogados, psicólogos, ONG u asociaciones especializadas, etc.) y, en algunas ocasiones, conlleva la intervención por parte del equipo de ANAR, trasladando el caso a las autoridades o entidades pertinentes y realizando posteriormente un seguimiento.

(27)

Se considera un caso cada vez que llama un niño o un adulto por primera vez y se abre en la base de datos un expediente. Las posteriores llamadas de orientación especial que haga ese mismo niño o adulto se incorporarán a ese expediente. Un caso, por tanto, puede tener varias llamadas.

Resumen de los resultados de los tres informes

En este resumen, se analizan los resultados en función de dos tipos de segmentaciones básicas:

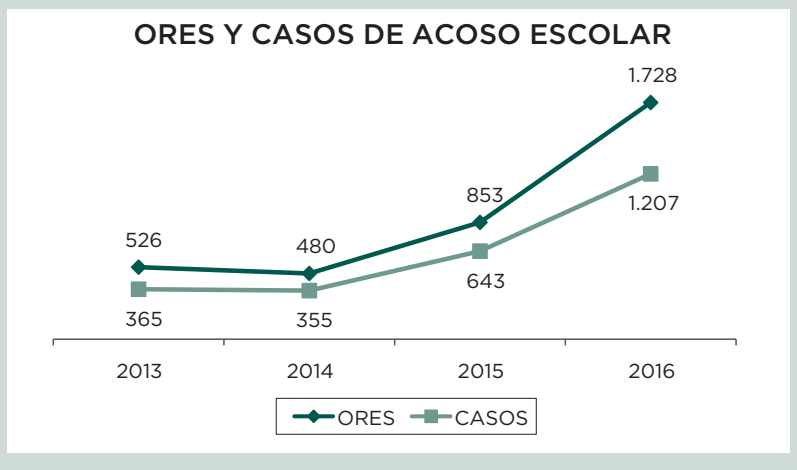
- Por una parte, según tipos de víctimas: de *cyberbullying* y de otros tipos de acoso escolar distintos al *cyberbullying*.
- Por otra, según la evolución de los resultados entre los tres períodos de tiempo, destacando las diferencias significativas.

Evolución de las llamadas al Teléfono ANAR

Sobre la base de 113.374 llamadas en estos cuatro años sobre acoso escolar, se ha producido un incremento substancial de llamadas de orientación especial (ORES)(26) y de casos(27) atendidos por el Teléfono ANAR. En concreto, la evolución ha sido esta:

- En cuanto a ORES, el aumento ha pasado desde 480 en 2014 a 1.728 en 2016, lo que supone un incremento del 260,0%. Tan solo entre el año 2015 y el 2016 el incremento ha sido de un 102,6%.

- En relación con el número de casos, se ha pasado desde 355 en 2014 a 1.207 en 2016, es decir, un aumento del 240,0%. El aumento entre 2015 y 2016 ha sido del 87,7%.



Líneas de ayuda

Para cada una de las líneas por separado, se aprecia que el número de llamadas de adultos en relación a casos de *ciberbullying* son superiores a la de los niños y/o adolescentes (74,7% frente a 25,3%). Estos resultados siguen la tendencia de años anteriores.

En cuanto a las víctimas de otros tipos de acoso escolar, se observa un incremento muy significativo en las llamadas de adultos: 71,1% actual frente a un 48,8% en el período comprendido entre los años 2013-2015. Al mismo tiempo, mientras que en el período 2013-2015 las llamadas recibidas por la línea del menor suponían un 51,2%, en 2016 descienden hasta un 28,9%. Este nuevo contexto podría tener explicación en los siguientes factores:

- El refuerzo en los medios de comunicación de las noticias de acoso escolar, con la inclusión, además, de los casos de suicidio de menores de edad ocurridos recientemente. Esto ha propiciado que el problema se haya hecho más visible y los adultos han tomado mayor conciencia de los hechos.
- Asimismo y como se pondrá de manifiesto más adelante, en otros tipos de acoso escolar, la edad media de la víctima, así como la edad de inicio es inferior a la de los casos de *ciberbullying*, por lo que, al tratarse de niños y adolescentes más jóvenes, son los padres quienes toman la iniciativa para encontrar soluciones a los problemas de violencia.
- También, un mayor conocimiento de las circunstancias del acoso escolar podría haber producido un cambio en las percepciones sobre los hechos; por ejemplo, lo que antes podría considerarse como conflictos propio de niños, ahora se observaría como episodios de crueldad, especialmente cuando son constantes en el tiempo y se advierten cambios en el carácter y en la conducta de las víctimas.

El conocimiento del teléfono ANAR

En términos generales, en la actualidad los medios masivos de comunicación de masas –Internet y la televisión- ocupan un papel predominante en el conocimiento y promoción de la Fundación ANAR. Por el contrario, los medios de los entornos cercanos –familiares y amigos- son más secundarios.

Ahora, no sólo se llama más al Teléfono ANAR –principalmente por medio de la línea de adultos- sino que este recurso refleja una búsqueda más activa. Internet ha sido decisivo para contactar con ANAR en un 40,3% de los casos de *ciberbullying* y en un 46,4% en otros tipos de acoso, incrementando así su influencia de forma muy importante con respecto a años anteriores y conformándose ahora como el medio más trascendente de todos.

Igualmente, la televisión también tiene una mayor importancia especialmente en otros tipos de acoso escolar distinto a *ciberbullying*, donde se incrementa desde el 4,4% hasta el 8,9%.

En cuanto al conocimiento a través de la red de amistades, se reduce de forma muy relevante en otros tipos de acoso: desde el 24,9% hasta el 8,4%. En *ciberbullying*, su notoriedad a través de los familiares desciende desde el 18,1% hasta el 6,5%.

Finalmente, el Servicio 016 de violencia de género, que tiene un convenio de colaboración con la Fundación ANAR, derivó un 8,1% de las referencias en casos de *ciberbullying* y un 5,0% en otros tipos de acoso escolar.

Perfiles de las víctimas

En los datos de los tres estudios se han comprobado algunas tendencias en el perfil de los dos tipos de acoso escolar principales. Estas disposiciones se detallan a continuación.

Víctimas de acoso escolar distinto al *ciberbullying*:

- Igualdad en la distribución por género (48,9% de mujeres y 51,1% de hombres).
- De edad inferior: 10,9 años de media.
- Que comenzó a sufrir el acoso a los 9,8 años de edad.

Víctimas de *ciberbullying*:

- Mujeres en un 66,7% de casos.
- De 13,5 años de media; mayor edad que los escolares que sufren otro tipo de acoso.
- Que comenzó a sufrir el acoso a los 12,3 años de edad.

Familia y entorno de la víctimas

- El adulto que hace las llamadas es, principalmente, la madre (alrededor del 70% de los casos).
- El tipo de familia predominante es la convencional: convivencia de padres y hermanos (más del 80%).
- Las familias emigrantes son minoritarias: 10,3% en *ciberbullying* y 4,3% en otros tipos de acoso.

- El aislamiento en el colegio es una de las graves consecuencias motivadas por el *ciberbullying* o el acoso escolar. En efecto, la gran mayoría (51,6% en *ciberbullying*; 45,6% en otros tipos) no tiene amigos o tiene sólo unos pocos. Es necesario resaltar que buena parte de los acosadores de *ciberbullying* fueron en su día amigos de las víctimas.

Perfil de los agresores

- Sexo: los agresores en *ciberbullying* pueden ser tanto chicos como chicas o grupos mixtos, pero el perfil más frecuente es de solo mujeres en *ciberbullying* (39,0%) y de sólo varones en otros tipos (55,7%). Existen diferencias importantes dependiendo del sexo de la víctima:
 - Si la víctima es mujer, lo más habitual es que sea acosada por compañeras del mismo sexo, aunque también puede ser agredida por hombres solos o por grupos mixtos.
 - Si la víctima es hombre, será agredido en su gran mayoría por otro hombre (solos o en compañía).
- Edad y procedencia: suelen ser compañeros de clase (89,1% en *ciberbullying*; 86,8% en otros tipos) y, por tanto, la edad del agresor suele ser similar a la de la víctima: 13,8 años de media en *ciberbullying* y 11,0 años en otras formas de acoso escolar.
- Número de personas que acosaban: en tres de cada cuatro ocasiones el acosador actúa en grupo, la mayoría de las veces en cuadrillas de entre dos y cinco personas (36,7% en *ciberbullying*; 49,8% en otros tipos).
- Amigos de la víctima: en *ciberbullying*, el 54,0% de los casos eran amigos de la víctima, fenómeno contrario en el caso de otros tipos de acoso escolar en el que siete de cada diez casos (72,7%) no eran amigos previamente.

Clasificación de los agresores según su “modus operandi”

- Grupos de hombres: son varones que agreden a otros varones. En su mayoría adolescentes que actúan en grupos pequeños y que practican un acoso escolar presencial, no *ciberbullying* (100%). Las agresiones son insultos y ofensas en el 88,6% y agresiones físicas fuertes (57,1%). Agreden a chicos que presentan alguna característica física diferente (40,7%) (peso, forma de andar o vestir, gafas...).
- Grupos en los que siempre hay mujeres: pueden ser grupos de solo mujeres o mixtos pero siempre con presencia femenina. Agreden siempre a otras mujeres en grupos pequeños de preadolescentes y adolescentes. Ejecutan *ciberbullying* (32,6%) y otras formas de acoso 67,4%. Lo hacen mayoritariamente a través de insultos/ofensas de palabra (85,7%), aunque también llegan a agredir físicamente a sus víctimas en un 40% de los casos. Los motivos de acoso fueron: venganza, características físicas de la víctima y agresividad que presentan los acosadores.
- Grupos masivos: son grupos grandes y mixtos (chicos y chicas). El 20% de las ocasiones practican *ciberbullying* y otras formas de acoso en el 80%. Agreden en su mayoría a mujeres (64,6%) por sus características físicas (peso, forma de andar o vestir, gafas...) utilizando las ofensas de palabra (92,3%), haciendo el vacío (35,4%) y las agresiones físicas fuertes (27,7%).

- Los que principalmente hacen *ciberbullying*: son adolescentes que suelen actuar en grupos pequeños (51,9%) de su mismo sexo o en solitario (38,9%). Y que agreden casi siempre a mujeres (70,4%) con insultos y ofensas de palabra (70%), amenazas (37%), agresiones físicas fuertes (22,2%) y a través del acoso sexual (11,1%). Los motivos tienen que ver con la agresividad que presentan los acosadores (28,7%) y los deseos de venganza (25,7%).
- Los solitarios: son en su mayoría varones de cualquier edad (también niños) que agreden de forma presencial a través de agresiones físicas (77,7%), ofensas e insultos (66,2%) y amenazas (22,5%). Las causas que motivan el acoso son principalmente las diferencias físicas de las víctimas y la agresividad que presentan los acosadores.

Situación del acoso escolar en la actualidad

Como se comprobará más adelante, en el último año han ocurrido cambios importantes en la situación del acoso escolar, pero antes de analizarlos conviene detenerse en conocer cómo es el acoso escolar en la actualidad; si ha mejorado la situación de las víctimas; verificar los hechos violentos, su intensidad y crueldad; y qué consecuencias tiene en las víctimas y en sus familias. A continuación se describen estos temas.

- **Incidencia del *ciberbullying***

En la actualidad, un 26% de los casos de acoso escolar son de *ciberbullying*.

- **Consecuencias graves**

En relación con las consecuencias especialmente graves para las víctimas –autolesiones y suicidios– las diferencias con respecto al período anterior son poco relevantes. Los datos de 2016 indican lo siguiente:

- El número de autolesiones es del 2,6%.
- Las ideaciones suicidas alcanzan el 4,7%.
- Los intentos de suicidio suponen el 1,1%.
- El total de estas reacciones de las víctimas suponen un 8,4% sobre el total de casos de acoso escolar.

- **Persistencia de los actos violentos**

Persiste una alta gravedad del acoso escolar que no es *ciberbullying*, que se constata en los siguientes aspectos:

- Los hechos violentos continúan siendo muy frecuentes, incluso con ligeros aumentos de los más duros y violentos.

Aunque los más habituales son los insultos u ofensas de palabra (71,1% de casos), siguen siendo muy usuales las agresiones físicas “fuertes” –golpes y patadas– (51,5%), junto con aislamiento (29,7%), empujones (22,6%), amenazas (22,2%) y robo o rotura de cosas (14,7%). Casi todos ellos se incrementaron durante 2016.

En cuanto a *ciberbullying*:

- No hay demasiados cambios en los actos violentos.

- Por medio de los nuevos dispositivos de telecomunicaciones se llevan a cabo: insultos (52,1%), amenazas (22,3%) y el envío de fotos y vídeos comprometidos (20,2%). Con menor importancia: difusión de información personal (11,7%) y el pirateo de una cuenta personal (8,5%).
- Los medios más habituales son el teléfono móvil y mediante WhatsApp. Aquí conviene recordar las tendencias observadas anteriormente en el estudio “Net Childres Go Mobile” (Garmendia, M. a); las nuevas tecnologías permiten comunicarse de forma rápida y compulsiva, de tal forma que, si existe una ausencia de contención y de normas en la interrelación con los pares, un uso continuo de los dispositivos puede generar un sufrimiento también permanente.
- Asimismo, los actos virtuales se combinan con otros presenciales como insultos (71,6%), amenazas (38,9%), aislamiento (28,4%) y golpes y patadas (22,1%).

Al mismo tiempo, la duración más habitual es de más de un año (44,5% en *ciberbullying* y 53,0% en otros tipos) y la frecuencia es diaria en un 63,2% de casos de *ciberbullying* y en un 76,1% de otros tipos.

Como consecuencia de estas situaciones, en 2016 persiste el mismo nivel de gravedad que en los años precedentes: en *ciberbullying*, un 33,7% de los casos es de nivel “alto” y un 63,2% “medio”; 31,5% y 64,8% respectivamente en otros tipos de acoso.

- **Motivos del acoso escolar**

La causa que más habitual en ambos tipos de acoso son las características físicas (uno de cada tres casos).

De forma secundaria, en *ciberbullying*, destacan las discusiones con los amigos (16,7%), la agresividad de los acosadores (11,7%) o las características personales que diferencian a las víctimas (10,0%).

En otros tipos de acoso, también son frecuentes la agresividad de los acosadores (20,5%), la falta de empatía con la víctima (“le tienen manía”, 13,5%) y problemas psicológicos de la víctima (trastornos de conducta, discapacidad intelectual, debilidad emocional y otros, 11,7%).

- **Problemas psicológicos que causa el acoso escolar**

Los problemas psicológicos son padecidos por más del 90% de víctimas en los dos tipos de acoso. Niños y adolescentes sufren especialmente tristeza, ansiedad y miedo.

Destaca especialmente que, en la actualidad, los problemas psicológicos se hayan extendido al ámbito familiar, con aumentos muy apreciables de las mismas consecuencias que en las víctimas: ansiedad (55,8% en *ciberbullying* y 49,6% en otros tipos), miedo (33,7% y 29,3%) y tristeza (31,6% y 23,7%).

En el relato de los menores y sus familias se percibe cómo el acoso escolar está afectando diariamente a la víctima en el plano emocional, superando su capacidad de resistencia y reforzando su sentimiento de indefensión que el acosador se va a encargar de potenciar a través de sus amenazas.

- **Cambio de centro escolar**

Cerca de uno de cada 10 víctimas cambia de colegio debido al acoso. A la vez, el 85,2% de las víctimas de otros tipos de acoso volvieron a ser acosados nuevamente.

Se puede concluir, entonces, que el cambio de centro escolar no es una medida recomendable en la mayoría de los casos. Sería mucho más efectivo que, por un lado, la víctima reciba tratamiento psicológico que le permita adquirir las habilidades sociales necesarias para defenderse y fortalecer su autoestima y, por otro, que en el centro escolar se adopten medidas formativas de cohesión de grupo, fomento de la tolerancia a las diferencias y el rechazo a la violencia.

Por su parte, en el caso del *ciberbullying* el porcentaje de reincidencia del acoso en el nuevo centro es del 30%.

- **Rendimiento y satisfacción escolar**

En principio, padecer acoso escolar no supone un bajo rendimiento escolar pero, por el contrario, afecta negativamente a la percepción y motivación que tiene la víctima sobre su centro escolar. Sólo una de cada cinco víctimas muestra satisfacción asistiendo al colegio y es muy probable que, a largo plazo, una pérdida de satisfacción producirá un descenso del rendimiento, motivado por el *ciberbullying* y por el acoso escolar.

En *ciberbullying*, durante 2016, se aprecia una ligera mejora de los índices de satisfacción y de rendimiento en el colegio. El rendimiento “medio” aumenta desde el 33,3% hasta el 43,1% y el rendimiento “alto” se mantiene alrededor del 37%. Respecto a la satisfacción en la escuela, los resultados muestran un descenso del nivel “bajo” desde el 51,5% hasta el 34,7% y un aumento del nivel “medio” desde el 26,6% hasta el 36,7%. En la actualidad, en ambos indicadores predomina el nivel “medio” de aprobación.

Los menores que sufren de otros tipos de acoso escolar tienen un rendimiento escolar “alto” en el 36,4% de las situaciones y un nivel “medio” de 34,4%. A la vez, la mitad de las víctimas muestran un nivel “bajo” de satisfacción en la escuela (50,3%) y un 20,4% un nivel “medio”. En este caso, no aparecen variaciones significativas en comparación con años anteriores.

Cambios en el acoso escolar durante 2016

Como se afirmó anteriormente, durante 2016 se han producido algunos cambios importantes. A continuación, se exponen las principales tendencias observadas en el tercer estudio, que constatan un cambio de tendencia y una mayor conciencia social sobre su gravedad y las consecuencias que comportan.

- **Mayor apoyo a las víctimas**

Los resultados señalan que la resistencia y oposición al acoso escolar es mayor que hace unos años, debido a estas circunstancias:

- Se incrementa de forma muy significativa el apoyo a las víctimas por parte de sus iguales -amigos o compañeros; mientras que hasta el 2015 un 14,9% en *ciberbullying* y un 22,2% en otros tipos, tenían amigos y compañeros que habían reaccionado ante el acoso, en la actualidad suponen más de la mitad (68,3% y 51,8% respectivamente).
- Por otro lado, el apoyo de los iguales también podría suponer un respaldo a las mismas víctimas. Aquí se comprueba que mientras que hasta 2015 un 21,2% de las víctimas se enfrentaron o reaccionaron

frente a los acosadores o la situación de acoso, en 2016 son más del doble (un 51,1% en otros tipos de acoso escolar), siendo todavía más elevado en *ciberbullying* (66,7%).

En resumen, aún siendo todavía insuficiente, las víctimas reciben una mayor protección de sus compañeros y amigos y, a la vez, ellas mismas afrontan más las situaciones de violencia que sufren.

- **Mayor visibilidad en las situaciones de acoso**

En línea con los datos anteriores, también se observa una mayor comunicación o visibilidad de las situaciones de acoso escolar. En la actualidad hay más personas que conocen los hechos; en concreto en más del 95,2% de las llamadas de otros tipos de acoso escolar y en el 95,5% de *ciberbullying*. Estas personas proceden, por una parte, del entorno escolar:

- Directores de los centros escolares o los jefes de estudio que, si antes eran citados por un 3,9%, dentro del relato del acoso escolar realizado por los adultos, ahora se mencionan en el 74,7% en otros tipos de acoso (en *ciberbullying* 76,2%).
- Pero también, una parte de psicólogos que se mencionan pertenecen a centros educativos; hasta 2015 se citaba a estos profesionales en un 2,6% de los casos y en 2016 en el 39,9% (33,3% en *ciberbullying*).

- **Actitud de los profesores que reaccionan frente al acoso más eficiente**

En la actualidad, alrededor de un 90% de educadores de las víctimas en ambos tipos de acoso fueron informados o eran conscientes de las situaciones violentas.

El 32,3% de los profesores en casos de *ciberbullying* y el 44,7% en otros tipos de acoso, no reaccionaron ante las situaciones de violencia, lo cual siguen siendo un gran problema.

Sin embargo, los profesores que sí reaccionaron tomaron más medidas y más punitivas frente a los acosadores que hace unos años. Como consecuencia, las valoraciones hacia el profesorado han mejorado, aunque todavía son más habituales las calificaciones negativas en acoso escolar que no es *ciberbullying* (53,3%). En cambio, en *ciberbullying* predominan las positivas (57,5% frente a 42,5%).

- **Se toman más medidas en los centros escolares**

La mayor visibilidad del acoso escolar implica poner en práctica más medidas punitivas y, además, pautas de información a padres y tutores. Unido a lo anterior, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tienen una intervención también superior.

- **Mayor control en las aulas**

Igualmente, existe un control en el entorno escolar más perceptible. El acoso se va confinando o aislando en el tiempo y en el espacio, trasladándose a los lugares de ocio y durante el tiempo de descanso entre clases.

- **Las víctimas que afrontan el acoso escolar y el *ciberbullying***

Por último, se han observado circunstancias especiales en el colectivo de víctimas que afronta el acoso, que las diferencian del resto. En este grupo se destacan dos hechos importantes:

1. Los casos de acoso son más graves y violentos y tienen mayores repercusiones que en los demás. Esto parece indicar que la reacción se produce por hartazgo o saturación, lo que fuerza a intentar salir del sufrimiento de una forma más directa y determinada.
2. El mayor avance en las reacciones de las víctimas se ve favorecido por un mayor apoyo de amigos y compañeros, y por un entorno que conoce más y mejor el problema. Se puede subrayar, por tanto, la importancia del soporte social para evitar la rutinización del acoso y las inercias destructivas.

Conclusiones finales

Como conclusión general de estos informes, puede señalarse que existen cambios importantes en la visibilidad y divulgación del acoso escolar; los ciudadanos en general tienen ahora una conciencia mayor de los problemas y un sentimiento más acentuado de la necesidad de resolverlos.

Los programas y las campañas centrados en el apoyo a las víctimas por parte de los testigos o espectadores están resultando efectivos. Cada vez más amigos y compañeros de las víctimas han tomado partido y les están ayudando para resolver sus problemas de acoso. Este apoyo es esencial para que niños, niñas y adolescentes acentúen sus capacidades para afrontar y superar los conflictos, fomentando, a su vez, un espíritu de solidaridad muy positivo en el desarrollo personal en una época clave en la vida de las personas.

Por otra parte, profesores y autoridades de los centros educativos, aunque a juicio de las víctimas es todavía claramente insuficiente, muestran una actitud más diligente y responsable en la solución de los problemas, algo que comienza a percibirse por los padres de las víctimas y que provoca que el acoso escolar se vaya marginalizando hacia el espacio y el tiempo de ocio, cada vez más lejos de la normalidad que supone que se efectúe dentro del aula.

Estos factores son positivos y permiten vislumbrar que las acciones de prevención y de comunicación son eficaces, si existe un conocimiento profundo de las situaciones de violencia y una voluntad de superarlas. De esta forma, se podría afirmar que se asiste a un imprescindible primer paso en el alivio del sufrimiento que causa el acoso escolar.

No obstante, todavía el acoso escolar sigue siendo un tipo de violencia de alta intensidad. Gran parte de las penosas situaciones que ya se observaron hace años persisten con igual intensidad en la actualidad.

Los hechos violentos continúan mostrando una gran crueldad que se alarga durante mucho tiempo y de forma muy rutinaria. Esto provoca que los peligros se mantengan en los mismos niveles de gravedad y de severidad. A la vez, los daños psicológicos son patentes y los conflictos en las relaciones sociales y familiares enormes y pueden perdurar hasta la edad adulta.

UNA REFLEXIÓN FINAL

La violencia escolar hace daño a todos: a la víctima, al agresor, a los espectadores y a sus familias e incluso a todas las personas que escuchan diariamente los casos de acoso escolar a través de los medios de comunicación.

Es fundamental incidir en el poder de las creencias sobre el acoso escolar ¿Cómo lo estamos interpretando? ¿Pensamos que se trata de un juego de niños/as? ¿Consideramos que la violencia sólo encierra actos físicos? ¿Estoy transmitiendo a mi hijo/a la creencia de que los problemas se resuelven con violencia?

Indudablemente el fenómeno del *bullying* no es un hecho aislado, sino multifactorial y multicausal, al cual se une el ingrediente de las TIC como un nuevo escenario que multiplica sus efectos, y encierra numerosas interrogantes, el primero de las cuales: ¿de dónde procede tanta violencia en las escuelas? Los niños/as y adolescentes, pueden llegar a pensar que son culpables e incluso, pueden creerse merecedores de la violencia, pudiendo normalizarla, justificarla y como consecuencia tolerarla.

Es necesario seguir reiterando que luchar contra la violencia escolar, ha de ser una constante en nuestra sociedad. El primer paso para hacerlo, es sin duda reconocerla y no justificarla, ni tampoco normalizarla en ninguna de sus múltiples formas. Favorecer el desarrollo de actitudes como el respeto a los demás, la empatía y la igualdad, disminuye el riesgo de tener hijos/as que desarrollen comportamientos violentos.

Referencias bibliográficas

- Álvarez-García, D., Núñez, J.C., Álvarez, L., Dobarro, A., Rodríguez, C., y González-Castro, P.** (2011). *Violencia a través de las tecnologías de la información y la comunicación en estudiantes de secundaria*. *Anales de Psicología*. 27(1) 221-231.
- Avilés, J. M.** (2006a). *Bullying: el maltrato entre iguales. Agresores, víctimas y testigos en la escuela*. Salamanca: Amarú.
- Avilés, J. M.** (2002). *La intimidación entre iguales (bullying) en la Educación Secundaria Obligatoria*. Validación del Cuestionario CIME.
- Avilés, J. M., Torres, N., y Vian, M. V.** (2008). *Equipos de ayuda, maltrato entre iguales y convivencia escolar*. *Revista de Investigación Psicoeducativa*. 6, 357-376.
- Ayerbe, P.** (2000). *Convivencia y violencia en la ESO: aspectos didácticos organizativos*, en Lorenzo, M.; García, M.D.; Torres, J.A.; Ortega, J.A.; Debón, S., y Notoria, A. (eds). *Las organizaciones educativas en la sociedad neoliberal*. Granada, Grupo editorial universitario. 339-368.
- Baldry C. A., Farrington D., y Sorrentino, A.** (2016). *Cyberbullying in youth: A pattern of disruptive behavior*. *Psicología Educativa*. 22 (1) 19-26.
- Ballesteros, B., Sánchez, G., Ramos, A.E., Barajas, M., Caballero, M., y Martín, M.V.** 2016. *Guía del Profesor: Reírte con el Bullying te transforma en cómplice*. Fundación ANAR y Fundación Mutua Madrileña. Madrid.
- Balsells, M. A.** (2003). *La infancia en riesgo social desde la sociedad del bienestar*. Consultado el 13 de abril 16. Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información 3(4): <http://www3.usal.es/~teoriaeducacion/default.htm>
- Beck, U.** (2008). *La sociedad del riesgo mundial: en busca de la seguridad perdida*. Ediciones Paidós Ibérica.
- Cerezo, F., y Esteban, M.** (1992). *La dinámica bully - víctima entre escolares. Diversos enfoques metodológicos*. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, vol XIV, 2, pp. 131- 145.
- Defensor del Pueblo-UNICEF.** (2007). *Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria 1999-2006*. Madrid: Publicaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo.
- Del Rey, R., Mora-Merchán, J.A., y Ortega, R.** (2010). *Programas e iniciativas para afrontar el cyberbullying*. Localización: La convivencia escolar: aspectos psicológicos y educativos. DIALNET. Págs. 275-280.
- Díaz-Aguado, M. J., Martínez, R., y Martín, G.** (2004) *Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia. Volumen uno. La violencia entre iguales en la escuela y en el ocio. Estudios comparativos e instrumentos de evaluación*. Madrid.

- Due P., et al.** (2005). *Bullying and Symptoms among School-aged Children: International Comparative Cross-sectional Study in 28 Countries*. The European Journal of Public Health, 15(2): 128-132.
- España. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.** (2015). *Plan estratégico de convivencia escolar*. Madrid.
- España. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.** (2016). *Datos y cifras. Curso escolar 2016/2017*. Madrid.
- Ferran, B.** (2013). *Usos y Malos Usos de las nuevas tecnologías: ciberbullying. Variables psicológicas y educativas para la intervención en el ámbito escolar*. Asociación Universitaria de Educación y Psicología. 397-400
- Flores, C. N., y Flores, C. M.** (2007). *Ciberbullying: Una nueva forma de acoso escolar en la sociedad de la información. Situación actual y características de la violencia escolar*. Grupo Editorial Universitario, 131-135.
- Fundación ANAR, Fundación Mutua Madrileña.** (2016). *Acoso escolar: I Estudio sobre el "bullying" según los afectados y líneas de actuación*.
- Fundación ANAR.** (2016). *Guía Fundación ANAR: prevención y actuación contra el bullying y el ciberbullying*.
- Fundación ANAR y Fundación Mutua Madrileña.** (2016). *ACOSO ESCOLAR: I Estudio sobre el 'Bullying' según los afectados*. Madrid.
- Fundación ANAR y Fundación Mutua Madrileña.** (2016). *I Informe de Ciberbullying según los afectados*. Madrid.
- Fundación ANAR y Fundación Mutua Madrileña.** 2017. *Informe del Teléfono ANAR: II Estudio sobre Acoso Escolar y Ciberbullying según los afectados*. Madrid.
- Garaigordobil, M.** (2011). *Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión*. International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 22 (1) 233-254.
- Garmendía, M. Jiménez, E., Casado, M.A., y Mascheroni, G.** (2016). *Net Children Go Mobile: Riesgos y oportunidades en internet y el uso de dispositivos móviles entre menores españoles (2010-2015)*. Madrid: Red.es/Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea.
- Instituto de la Juventud (INJUVE).** (2004). *Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia*. Revista de Estudios de Juventud.
- Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO).** (2009). *Guía de actuación contra el ciberacoso*.
- Instituto Navarro de la Mujer.** (2002). *Aportaciones teórico-prácticas para el conocimiento de actitudes violentas en el ámbito escolar*.
- Observatorio de Seguridad de la Información del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO).** (2009). *Estudio sobre hábitos seguros en el uso de las TIC por niños y adolescentes y e-confianza de sus padres*.
- Ortega, R.** (2000). *Educar la convivencia para prevenir la violencia*. Madrid: Antonio Machado Libros.
- Ortega, R., y Lera, M.J.** (2000). *The Seville anti-bullying school project*. Aggressive Behavior, 26. P.113-123.
- Ortega, R., Del Rey, R., y Fernández, I.** (2003). "Working together to prevent school violence. The Spanish response". En P. K. Smith (Ed.), *Violence in school. The response in Europe* (pp. 135-152). London: Routledge.
- Ortega, R., Del Rey, R., y Casas, A. J.** (2016). *Evaluar el bullying y el cyberbullying validación española del EBIP-Q y del ECIP-Q*. Psicología Educativa, 22 (1) 71-79.
- Ortega, R., Calmaestra, J., y Mora-Merchán, J.** (2008). *Cyberbullying*. International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 8 (2) 183-192.
- Ortega, R., y Mora-Merchán, J.** (2008). *Las redes de iguales y el fenómeno del acoso escolar. Explorando el esquema dominio-sumisión*. Infancia y Aprendizaje, 3 (4) 515-528.
- Ortega, R.** (2010). *Agresividad Injustificada, Bullying y Violencia Escolar*. Editorial: Alianza Editorial.
- Ortega, R., Romera, E. M., y Monks, C.** (2009). *The impact of group activity on social relations in an Early*

Ortega, R., Zych, R., y Izabela. (2016). *La ciberconducta y la psicología educativa: retos y riesgos*. Psicología Educativa. 22 (1) 1-4.

Ortega, R., Zych, R., Izabella y Martín-López, L. (2016). *Cyberbullying: a systematic review of research, its prevalence and assessment issues in Spanish studies*. Psicología Educativa. 22 (1) 1-9.

Perea, M., Loredo A., Trejo H., et al. (2001:75). *El maltrato al menor: propuesta de una definición integral*. Bol Med Hosp Infant Mex. 58: 251-8.

Pinheiro, P.S. (2006). *World Report on Violence Against Children*. United Nations. Geneva.

Piñuel I y Oñate, A. (2007). *Acoso y Violencia Escolar en España: Informe Cisneros X*. Ediciones IIEDDI. Madrid.

Red. es. (2016). *Guía de actuación contra el ciberacoso*. Consultado el 15 de abril de 2016. <http://www.mecd.gob.es/educacion-mecd/mc/convivencia-escolar/recursos/publicaciones/otras-publicaciones.html>

Save the children. (2016). *Yo a eso no juego*.

Serrano, A., e Iborra, E. (2005). *Violencia entre compañeros en la escuela*. Valencia: Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia.

Valero, S. (2011). *Causas de la agresividad en el Bullying*. Consultado el 16 de abril de 2016: <http://www.actualpsico.com/causas-de-la-agresividad-en-bullying/>

Viera, M., Fernández, I., y Quevedo, G. (1989). *Violence, bullying and counselling in the iberican península*. En E. Roland y E. Munthe (eds) *Bullying: a international perspective*. London: D. Fulton.

Textos legales: Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica el Código Penal aprobado por la Ley Orgánica 10/1995. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal